

e-YOUTH!

PR01: MAPEIG D'HABILITATS I COMPETÈNCIES TRANSVERSALS



Un projecte de

supGIRONAport

ÍNDEX

01	ABREVIATURES	03
02	INTRODUCCIÓ	04
03	ANÀLISI	06
04	CONCLUSIÓ	16
05	REFERÈNCIES	17
06	GLOSSARI	18

Abreviatures

Cedefop: Centre Europeu pel Desenvolupament de la Formació Vocacional.

HCQOE: Habilitats, Competències, Qualificacions i Ocupacions Europees.

NINI: Persones que ni treballen ni estudien.

RP: Resultat del projecte.

UDAF 82: Unió Departamental de les Associacions de Famílies 82.

CDPDNU: Convenció dels Drets de les Persones amb Discapacitat de les Nacions Unides.

Introducció

Un estudi de l'Eurostat de l'any 2022 assenyala que 1 de cada 10 joves (i entendrem per joves les persones que tenen entre 15 i 29 anys) es troben sense feina i no reben formació ni acadèmica ni professional (consultar la Figura 1). Lluny de referir-nos a un grup homogeni, el terme NINI engloba un conjunt molt ampli de realitats, situacions personals i de nivells educatius diferents. No obstant això, els NINIs comparteixen una característica: no són plenament conscients del dret que tenen a beneficiar-se o a ser atesos per part dels serveis públics i comunitaris, els quals els podrien proporcionar el suport que necessiten i oferir-los oportunitats per seguir-se formant, per desenvolupar llurs habilitats i/o oportunitats laborals dins del seu abast.¹

1 de cada 10 joves entre 15 i 29 anys

Es troben sense feina i no reben formació ni acadèmica ni professional (NINI)

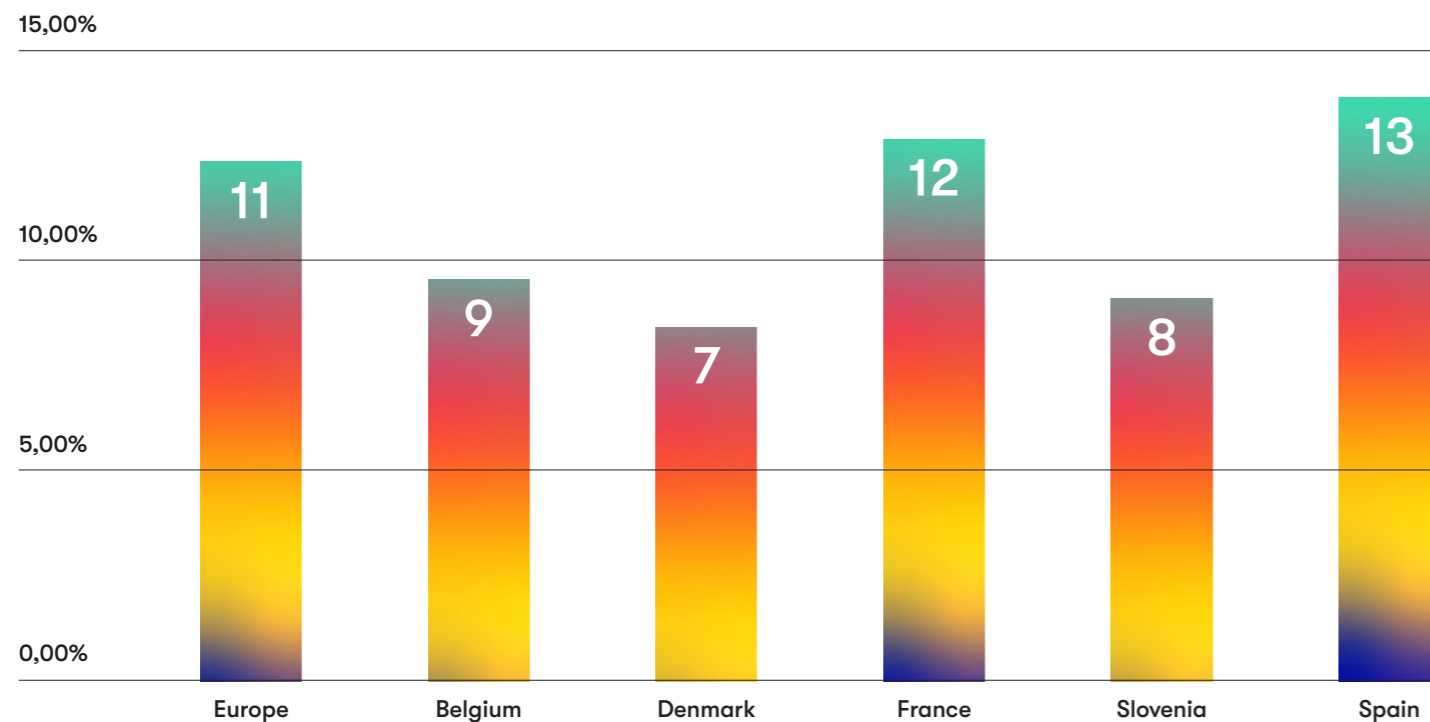


Figura 1: Percentatge de NINIs en els diferents països representats dins del consorci E-youth.²

Les seves dificultats poden derivar-se d'una malaltia o discapacitat, de responsabilitats familiars tal com ser pare o mare massa aviat, de qüestions relatives a la salut mental, de sentir-se sense la motivació i/o el coratge necessaris o de la idea de no encaixar amb la resta de la societat³. Quan els professionals han de treballar i, per tant, donar resposta a aquests perfils complexos, és possible que no comptin amb les eines necessàries i que, en conseqüència, abordin aquests casos de forma inapropiada.

Per exemple, poden insistir en redirigir a aquests joves a serveis especialitzats sota la premissa de que aquests tenen una discapacitat, emprant, potser, un llenguatge desactualitzat per referir-se a ells. Tanmateix, els professionals podrien tenir problemes –o fins i tot, arribar a ignorar– els símptomes relatius a una salut mental malmesa per un viatge migratori traumàtic. O, fins i tot, podrien experimentar dificultats per adaptar les seves expectatives a les circumstàncies dels joves i dels col·lectius més vulnerables.

Per a més detalls sobre els conceptes i/o frases indicades amb números com '1', consulteu el [glossari aquí](#).

Qüestionari online

Amb aquest propòsit, els socis del projecte E-youth van difondre als seus treballadors i a la seva xarxa un qüestionari online entre els mesos de setembre i desembre de l'any 2022. Aquesta eina de recollida de dades contenia qüestions dirigides a identificar i mapejar les competències que els professionals empren o desitgen poder emprar quan proporcionen suport a joves en situacions complexes.

Els professionals van poder participar i contestar a les preguntes de forma lliure i anònima. De fet, inclús, els participants podien elegir no respondre a totes les qüestions o retirar-se de l'estudi exploratori en qualsevol moment. No van haver de compartir dades sobre la seva edat, identitat sexual, lloc de residència, nivell educatiu o titulacions obtingudes. El nostre interès era, principalment, recollir informació relativa només a la seva posició o treball. La decisió de no contemplar preguntes de caire personal va estar motivada per l'objectiu de focalitzar els nostres esforços i recursos en esbossar un perfil general de què podem considerar un professional competent i les habilitats necessàries.

Estava fora del nostre abast i, de fet, inclús podríem considerar poc ètic o simplement impossible identificar habilitats o actitud suposadament femenines o masculines, franceses, eslovenes o espanyoles. Més enllà d'això, hem de mencionar que el perfil estret de l'estudi exploratori no s'ha d'entendre de forma prescriptiva ni tampoc com que determina quin país compta amb millors habilitats o pràctiques professionals. Per tant, les conclusions i resultats continguts en aquest document s'han d'entendre com a una instantània que reflecteix com els professionals perceben actualment el seu rol, i les habilitats i actituds que requereixen per gestionar problemes i situacions complexes.

Definint competència

Hem d'aclarir, agafant com a referència el **Marc de Treball de Tasques, Habilitats i Competències** formulat per Rodrigues, Fernández-Macias i Sostero en l'any 2021, que entenem per competència "una habilitat general per desenvolupar-se correctament en un domini" que, a més, és diferència del concepte d'habilitat.

L'exclusió, l'atenció i els tractaments inapropiats i innumerables conflictes sorgeixen dels desajustos entre les necessitats específiques dels joves i les actituds que els professionals mostren quan intenten abordar les seves problemàtiques. Davant d'aquest escenari, els joves es desil·lusionen, opten per trencar els llaços que els uneixen al seu entorn i acaben renunciant a llur dret a rebre l'ajuda que necessiten per assolir el grau d'autonomia desitjat.

El projecte E-youth neix amb l'ambició d'empoderar als professionals que acostumen a oferir suport –o que en moments donats poden atendre– a joves que són exclosos dels serveis de d'atenció i suport ordinari sota la premissa de que presenten una discapacitat, problemes associats a llur salut mental o que són redirigits a altres serveis a causa de la seva identitat sexual, procedència ètnica i/o nivell educatiu. Independentment del nivell en el qual intervinguin, els professionals juguen un paper clau en els sentiments i percepcions d'inclusió i d'exclusió social dels joves. Tenint en compte la importància de qüestions estructurals com la falta de recursos i la precarització del treball i les cures socials, els socis del projecte E-youth pretenem oferir eines, recursos i coneixements als professionals mencionats per promoure que compleixin de forma competent amb les seves tasques.

L'objectiu de "promoure i reforçar l'adquisició d'habilitats professionals a partir del mapeig de les competències actuals i del desenvolupament de paquets formatius basats en l'evidència en els drets humans" està alineat amb l'Agenda Europea de les Habilitats i amb el Pacte per les Habilitats i amb la meta que ambdós textos comparteixen relativa a la implementació d'una cultura que incentivi la formació permanent per a tothom. Com a meta final busquem garantir l'accés als serveis i institucions ordinàries a tots els joves amb discapacitat i/o que es trobin en situacions de gran complexitat, fent palpable el dret a la igualtat, recollit pels Pilars Europeus de Drets Socials i per l'article 19 de la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat.

Aquest document, entès com a primer resultat del projecte E-youth, recull un **Mapeig sobre les Habilitats i Competències dels Professionals**. En concret, analitza com els professionals perceben i descriuen els seus rols, les seves tasques diàries i les actituds i habilitats que empren o haurien d'emprar durant la seva jornada.

Sovint utilitzades com a sinònims, segons els autors mencionats, les habilitats i les competències només són conceptes que es relacionen un amb l'altre, perquè “desenvolupar-se sense gaires problemes en un domini requereix no només tenir un número específic d'habilitats si no també una comprensió general d'aquest domini (coneixements) i també certes actituds (...)”⁴.

A aquests elements, sumem un quart component: comptar amb la capacitat legal per emprendre tasques específiques, reconegudes en un diploma i/o en un contracte de treball.

Mostra

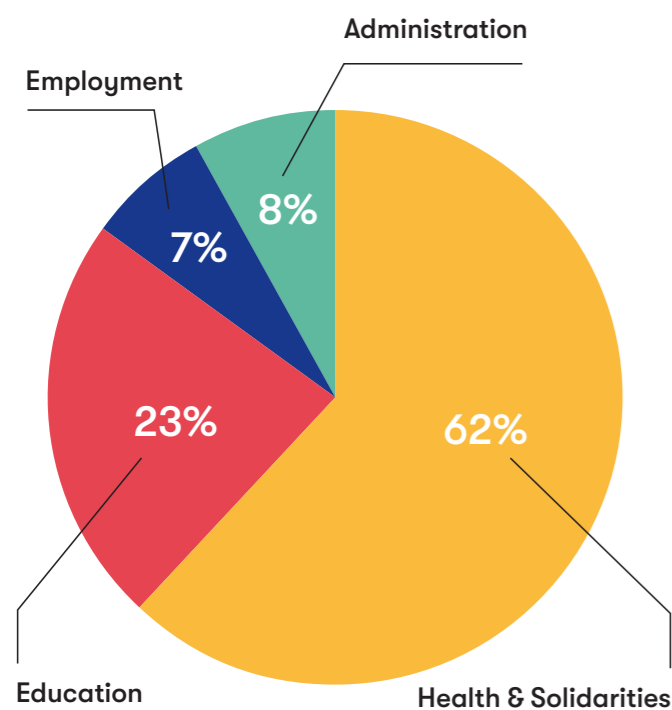


Figura 2: Distribució dels professionals per sector

Vam rebre un total de 86 respostes al qüestionari, classificant aquest estudi com a qualitatiu. Cada organització va rebre una mitjana de 14 respostes. Les dues entitats que van comptar amb majors nivells de participació van ser: COCEMFE amb 24 respostes (Sevilla, Espanya) i UDAF 82 amb 23 enquestats (Montalban, França). Arribats a aquest punt hem d'assenyalar que la distribució de les dades –unes organitzacions van comptar amb una major participació que altres– influeix els resultats.

D'altra banda, i en relació a les dades estadístiques, trobem que el sector professional amb major representació en la mostra és el relatiu a professions de l'àmbit de la **Salut & d'Acció Solidària** (62%). Aquesta categoria va seguida dels professionals del camp de **l'Educació & de la Formació** (23%) format principalment per professors, formadors i docents universitaris. Per últim, menys del 10% dels enquestats treballen en l'àmbit de **l'Administració** (gestors de projectes, etc) i del **Treball** com a consellers i assessors laboral (consultar Figura 3).

Aquestes amples categories es van generar després de realitzar una reagrupació de les ocupacions i treballs⁵ representats dins de la mostra arran, principalment, de que els participants informaven que compartien tasques i missions. Tanmateix, s'ha de precisar que per analitzar les dades recollides, i crear aquestes categories, no es van tenir en compte els llocs físics on els treballadors realitzaven les seves tasques. Per exemple, tot i que les infermeres escolars, els psicòlegs i els treballadors socials poden realitzar la seva feina en diferents institucions, tots van ser reagrupats dins de la categoria **Salut i Acció Solidària**.

Anàlisi

Mostra

El següent mapa de competències professionals ha estat dissenyat d'acord a una comparació comprensiva dels resultats del nostre estudi amb la Classificació i Diccionari Europeus d'Habilitats, Competències, Qualificacions i Ocupacions. Tenint en compte els ítems més seleccionats en el qüestionari, hem traçat un perfil professional general, basat en un conjunt de competències intersectorials, que inclou tasques, habilitats, dominis de coneixement i actituds fonamentals.

Perfil professional basat en competències intersectorials

El següent mapa de competències professionals ha estat dissenyat d'acord a una comparació comprensiva dels resultats del nostre estudi amb la Classificació i Diccionari Europeus d'Habilitats, Competències, Qualificacions i Ocupacions. Tenint en compte els ítems més seleccionats en el qüestionari, hem traçat un perfil professional general, basat en un conjunt de competències intersectorials, que inclou tasques, habilitats, dominis de coneixement i actituds fonamentals.

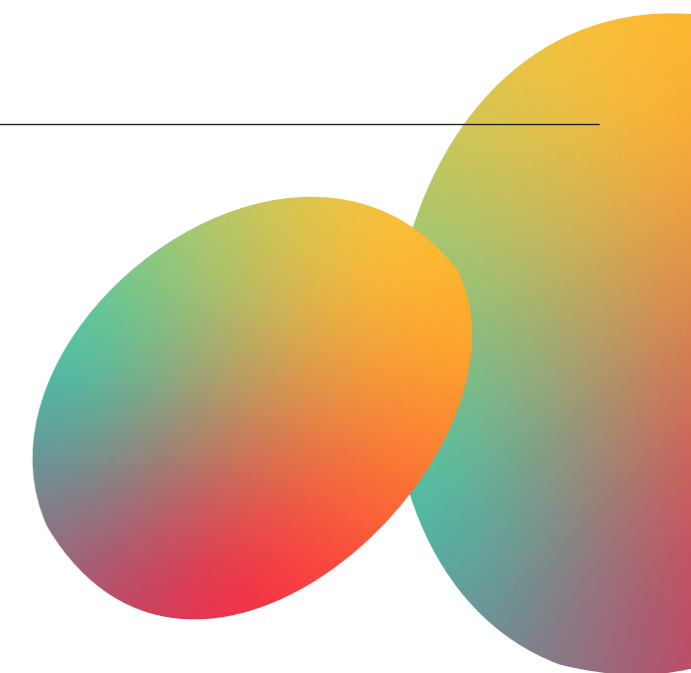
Tasques

Vam formular un primer conjunt de preguntes per aprofundir i aprendre sobre les missions i tasques realitzades pels professionals que van respondre el qüestionari. Tanmateix, algunes de les qüestions anaven dirigides a conèixer llur rol en les vides de la gent jove. En altres paraules, vam intentar identificar com els professionals conceben les accions transformatives concretes i pràctiques que realitzen (definides com a tasques) i distingir-les del significat que donen a la seva feina (el que podem interpretar com el seu rol).

Primer, els vam demanar que descrivissin la seva feina i les seves activitats diàries. Analitzant les seves respostes qualitatives ens va permetre delimitar 3 categories de tasques:

- Aquelles rellevants per la **Formació & Contractació** dels joves. Els professionals van descriure aquestes com “activitats per promoure el desenvolupament de les habilitats d'aprenentatge dels joves” (20%) i “el suport proporcionat per afavorir la seva inserció laboral or rehabilitació soci-professional” (14%);
- Aquelles que requereixen professionals per donar **Suport & Consell** a les persones joves, donant molta importància a “proporcionar guiatge, consell i informació” (26%), a “identificar preferències, desitjos i necessitats” (20%) i també a identificar obstacles i dificultats” (19%) a través d'entrevistes presencials o en diferents formats informals;
- I, finalment, aquelles altres tasques que, en general, contribueixen a al **Servei & Organització** a partir de “la concepció de projectes i noves intervencions” (23%) i de tasques més bàsiques com, per exemple, “la coordinació de l'equip, la gestió i l'animació” (13%).

Pel que fa als rols, el nostre objectiu va ser determinar i classificar què prioritzen els professionals en relació als significats i propòsits que troben en la seva feina. Propòsits que promouen i garanteixen el seu compromís. Vam emprar un mètode diferent per assolir aquesta meta.



En aquesta ocasió, els participants en la recerca van haver de seleccionar tres possibles respostes d'un total de vuit opcions disponibles. Les opcions més triades van interpretar-se com els motivadors més significatius de les intervencions dels professionals (veure Figura 3).

Sembla ser que la meta final que persegueixen els professionals amb les seves intervencions és la promoció de l'autonomia, la independència i autoeficàcia dels joves atesos. D'altra banda, analitzant les **Habilitats Essencials** i les **Actituds Fonamentals**, assenyalades com les més prevalents, determinarem si aquestes són coherents amb les tasques i objectius enumerats pels enquestats.

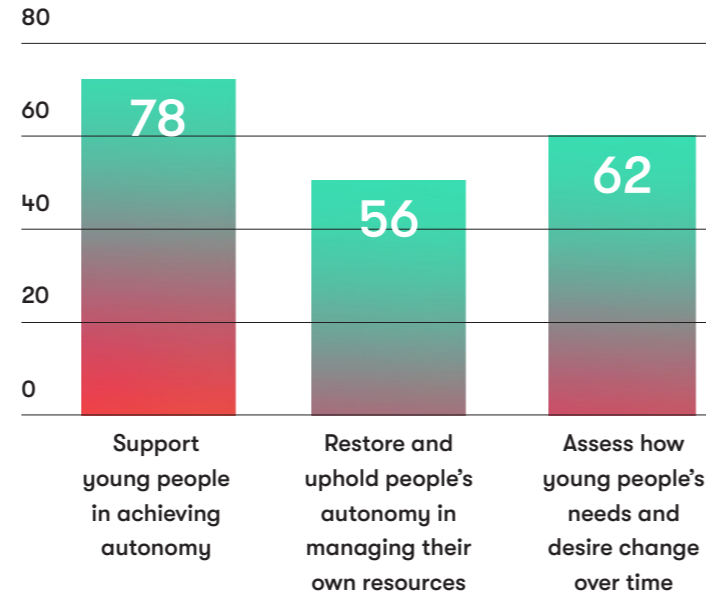


Figura 3: Tasques que realitzen els professionals diàriament (en %)

Habilitats essencials

Habilitats socials i comunicatives

La majoria de les ocupacions dels professionals que han participat en l'estudi engloben interaccions cara a cara amb els joves en situacions d'elevada complexitat, ja siguin intervencions individuals en emplaçaments burocràtics o en la casa de les pròpies persones ateses, o entrevistes col·lectives realitzades en espais comunitaris, aules o en el carrer.

Els professionals necessiten construir vincles de suport, basats en la confiança mútua, amb els

joves que atenen, garantint d'aquesta forma que les persones ateses es comprometen i participen en el seu pla de suport i que, arran d'aquesta relació de confiança, es compten amb els mecanismes per gestionar adequadament situacions conflictives i reduir els malentesos. Tanmateix, segons els resultats obtinguts, els professionals necessiten tenir en compte les circumstàncies socials i estructurals que afecten, d'una banda, a la vida dels joves i, de l'altra, a les seves pròpies percepcions.

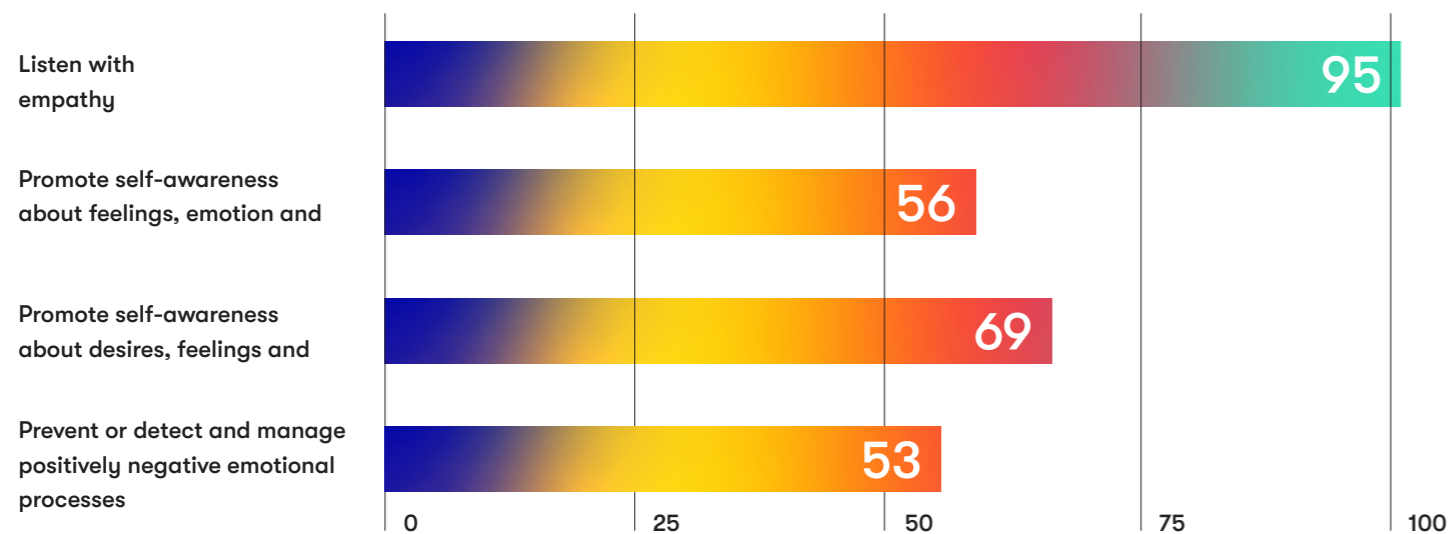


Figura 4: Habilitats socials i comunicatives essencials (en %)

Per a més detalls sobre els conceptes i/o frases indicades amb números com "1", consulteu el [glossari aquí](#).

Un aspecte clau de l'empatia resideix en les estratègies d'escolta activa⁶, "pràctiques antirepressives"⁷ i en els "principis de treball socialment justos"⁸. L'anàlisi comparatiu efectuat, d'acord als perfils professionals d'ESCO, ha assenyalat la importància d'una altra habilitat, destacada en 10 de les ocupacions laborals representades dins la mostra d'estudi: "acceptar la pròpia responsabilitat"⁹. Més enllà de responsabilitzar-se d'una acció o decisió que ha tingut uns resultats pobres, aquesta habilitat requereix que els professionals reflexionin sobre els seus propis biaixos i pràctiques discriminatòries. La recerca i publicacions científiques han assenyalat com els estereotips sobre la raça, el gènere, l'orientació sexual, la discapacitat o la classes socials afecten negativament a les cures i suports que es proporcionen i a llurs impactes sobre la qualitat de vida de les persones ateses (Chrisler, Barney, palatino, 2016; Ross, Congress, Matsuzaka, 2018; hamed, Thapar. Björket, Ahlberg 2020; Alvarez-bernardo, garcia-berben, Lara-garrido, 2022). Sigui com sigui, la qualitat del vincle que s'estableix entre professionals i joves, i de llurs diàlegs, pot deteriorar-se. Els professionals poden tenir dificultats per prendre's seriosament les decisions que prenen els joves, possiblement perquè els sotmeten a un curós escrutini o els imposen estàndards molt elevats, en comparació amb els seus iguals. L'empatia i la capacitat de responsabilitzar-se podrien ser considerades no només com a habilitats vitals, si no també com a valors vitals que els professionals proporcionen suport i tenen cura dels joves que es troben en situacions complexes.

D'altra banda, i tot i que no s'han escollit amb tanta freqüència com altres habilitats, "la promoció de l'autoconsciència" i la "prevenció o gestió positiva de processos emocionals negatius" (53%) són habilitats que de forma conjunta juguen, a parts iguals, un paper important (fer un cop d'ull a la figura 3). Les etiquetes proposades per la classificació ESCO ens poden ajudar a definir el significat i l'amplitud d'aquestes dues habilitats. Per una banda, l'autoconsciència engloba un conjunt de dimensions. Els participants de la mostra, primer, han reconegut el rol que tenen promovent o capacitant als joves per afavorir que aquests reflexionin sobre la seva situació actual, tenint en compte els seus desitjos, sentiments i pensaments" (69%). Tanmateix, es reconeix el lligam d'aquesta habilitat amb una altra: "la promoció de l'autoconsciència sobre les pròpies emocions, sentiments i estats anímics" (56%); habilitat que els professionals entrevistats també han escollit, i que pot traduir-se com a "tenir intel·ligència emocional".¹⁰

Prevenir o gestionar positivament emocions negatives permet ser capaç de "mediar i resoldre disputes"¹¹ i "tolerar l'estrès"¹² mentre "es manté una actitud positiva"¹³ per evitar desencoratjar o fins i tot alinear als joves.

Aquesta prevalença estadística, no obstant, accentua que els resultats descrits reflecteixen una opinió compartida pels professionals, més enllà del sector en el qual aquests treballen. Això pot interpretar-se com la tendència a associar als joves a un comportament negatiu, inapropiat o, fins i tot, violent donada la seva falta de capacitat per controlar llurs emocions, situació que genera la necessitat de comptar amb habilitats específiques per contrarestar aquests problemes conductuals. Per exemple, promoure l'autoconsciència i la intel·ligència emocional podrien ser esforços dirigits a "identificar, monitorar i gestionar conflictes emocionals interns" (41%) i, tanmateix, a "identificar, monitorar i prevenir problemes específics que sorgeixen quan el context requereix certa adaptació emocional" (40%). La idea subjacent sembla indicar que la relació de suport entre professionals i joves ha de ser lineal, i trobar-se sota un control rigorós, per tal de que funcioni o es mantingui al llarg del temps. Malgrat això, aquesta premissa sembla ser incompatible amb l'ethos professional relatiu a una escolta activa i empàtica i a la necessària comprensió dels problemes, necessitats i procés de creixement dels joves, tal com assenyala la massiva prevalença estadística de l'escolta activa (95%).

Habilitats de guiatge i d'assessorament

Aquesta segona família d'habilitats està relacionada a la primera i mostra com els professionals es consideren a si mateixos com a guies en les vides dels joves atesos.

La majoria dels professionals enquestats van informar de la importància de ser capaç "d'analitzar la situació actual dels joves, tenint en compte el seu entorn personal, familiar i social" (82%, recomanem donar un cop d'ull a la figura 5). En altres paraules, necessiten participar en entrevistes formals o discussions informals per "analitzar la situació"¹⁴ dels col·lectius atesos, "identificar llurs necessitats"¹⁵ i "realitzar una anàlisi detallada dels riscos existents (...)"¹⁶.

Aprendre sobre la vida dels joves està fortament relacionat amb la demostració d'empatia, però, també, proporciona als professionals la informació necessària per dissenyar l'atenció, els suports i/o els plans pedagògics més apropiats per propiciar que els joves assolixen els seus objectius.

Una altre habilitat significativa que cal mencionar és aquella que els professionals han ressaltat pel que fa al seu rol "ensenyant als joves a analitzar els possibles resultats i conseqüències de llurs decisions i accions" (54%) i "promovent i/o incrementant la capacitat d'establir les seves pròpies metes" (57%- fer una ullada a la Figura 5). Tot i que aquesta habilitat està lligada a "oferir als joves diferents punts de vista i perspectives" (48%), aquestes habilitats van més enllà de simplement explicar als joves quines repercussions poden tenir les seves decisions.

Els professionals proporcionen suport per a que els joves, per si mateixos, puguin imaginar aquestes opcions i alternatives. Justament, sobre l'essència d'aquesta afirmació, descansa l'idea de la **transferibilitat**: els professionals als que ens referim "atenen als joves per a que desenvolupin les habilitats"¹⁷ que els ajudaran a "preparar-se per a la adultesa"¹⁸ o per adaptar-se a un estat de més o menys independència. Els resultats de la nostra recerca confirmen que els professionals volen entendre les necessitats específiques, límits i situació personal dels joves. No obstant això, les habilitats assenyalades mostren una tendència general a atendre als col·lectius vulnerables des d'un prisma centrat només en els problemes que els envolten. És cert que l'estat dels joves que requereixen suport o que l'entorn intervingui per promoure el seu benestar és dolent o, com a mínim, no és l'ideal. Però, això no significa que els professionals, en les seves avaluacions, puguin ignorar les seves capacitats i recursos, descuidant, per tant, les eines que tenen a les seves mans.

Des del punt de vista del Pilar Europeu dels Drets Socials i de la CDPDNU, això condueix a no tenir en compte les causes estructurals i socials de les problemàtiques dels joves. És necessari investigar més, i amb major profunditat, sobre aquestes qüestions per esbrinar si –i com– els professionals integren els coneixements que tenen sobre els actes de discriminació en les seves pràctiques diàries.

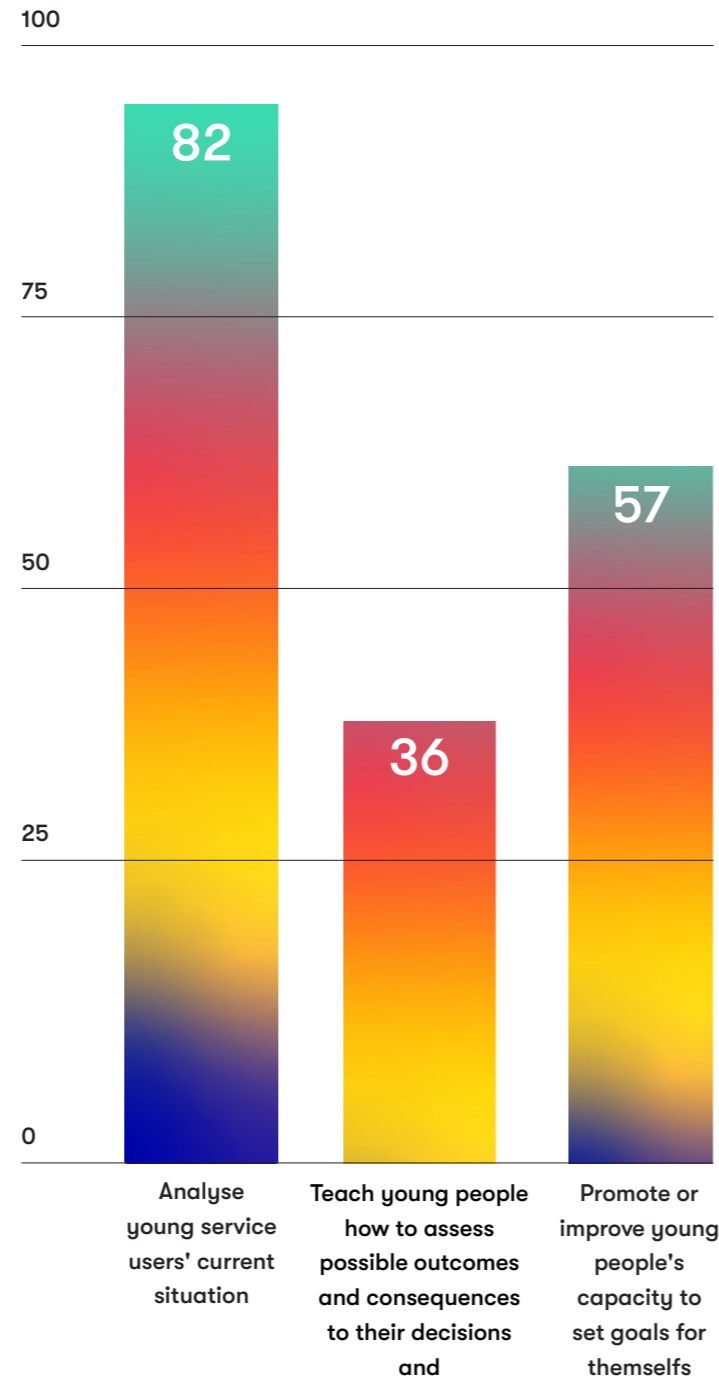


Figura 5: Habilitats Essencials de Guiatge i Orientació (en %).

Una raó que podria explicar per què ignoren les arrels socials de certs problemes, possiblement, sigui que les actituds i actes discriminatoris existents escapen al seu coneixement. Potser els professionals esperen que els joves s'adaptin a les seves expectatives, interpretant les seves problemàtiques de forma que encaixin amb el paradigma que dona sentit a les seves intervencions; però, en el procés, aquesta lògica falla.

Habilitats relatives a la vida cívica

Els participants consideren que juguen un paper important pel que fa a proporcionar suport i empoderar als joves vulnerables a través d'intervencions directes i de la defensa dels seus drets. Al cap i a la fi, saben com funcionen els serveis i institucions, i també coneixen les circumstàncies actuals dels joves que necessiten el seu ajut; condicions que res tenen a veure amb la vida que aquests últims desitgen. Aquesta visió panoràmica els permet suavitzar les relacions essencials entre les persones ateses i els professionals, responsables polítics i els seus éssers estimats. Tres habilitats específiques, escollides pel 60% de la mostra, recolzen aquesta consideració (fer un cop d'ull a la Figura 6).

Els professionals que han respost al qüestionari han indicat que "promoure la inclusió social"¹⁹ dels joves constitueix una part essencial de la seva feina. Malgrat això, en una etapa primerenca del procés de suport i d'atenció, les persones vulnerables poden experimentar estrès i ansietat davant de l'idea d'haver de realitzar tasques importants pel seu propi compte. Sigui com sigui, els professionals poden "promoure els drets"²⁰ dels col·lectius vulnerables, facilitant que aquests "accedeixin als serveis"²¹ física o remotament; o bé poden "atendre als joves amb discapacitat en el marc d'activitats comunitàries"²². Això suposa acompanyar-los a sales d'espera o assistir amb ells a una primera sessió relacionada amb alguna de les seves aficions. També suposa proporcionar pautes a professionals i voluntaris sobre com gestionar situacions de crisi. En altres paraules, treballar per restar importància i ajudar a joves a afrontar i superar experiències estressants.

Tot i que aquestes habilitats estan estretament relacionades, difereixen de les relatives al **Processament d'Informació Rellevant** en que el seu objectiu final és assegurar que els joves, eventualment, són capaços de realitzar aquestes tasques per ells mateixos. La segona habilitat seleccionada amb major freqüència pels participants és "el guiatge dels joves a través dels sistemes institucionals", amb un 64% de la mostra sostenen aquesta idea. L'enunciat original, contemplat com a part del qüestionari, assenjala "promoure i enfortir les habilitats dels joves per entendre documents administratius, legals i mèdics del seu interès i per navegar per aquests sistemes". Malgrat que no podem trobar una expressió equivalent dins de l'ESCO, identifiquem habilitats relacionades com, per exemple, "assistir en gestions administratives"²³ o "proporcionar suport per poder donar el consentiment informat"²⁴.

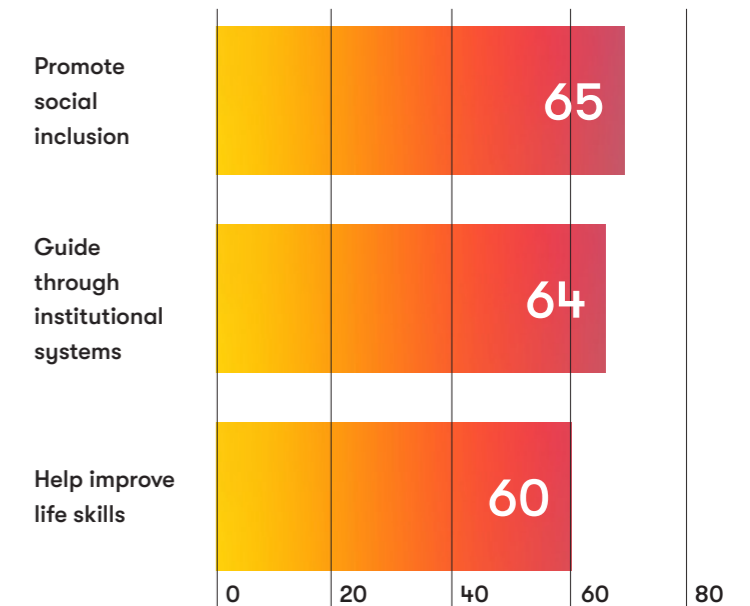


Figura 6: Habilitats relatives al civisme essencials (en %).

Els participants remarquen, ressaltant com a aspecte clau l'empoderament, que els professionals han d'actuar al costat de i no enlloc dels joves.

En general, és més apropiat afirmar que els professionals treballen per, algun dia, no estar o no ser una figura necessària en la vida quotidiana dels joves. Això pot explicar per què els professionals han assenyalat que "proporcionar ajuda per millorar les habilitats relatives a la vida" és una habilitat prevalent en les seves tasques diàries (60%). Dins del qüestionari, l'etiqueta que descriu aquest ítem és "identificar i promoure l'assertivitat dels joves i, en general, les seves habilitats socials i per a la vida afavorir que resolguin problemes pel seu compte". Per conflicte podem entendre una varietat de situacions, des d'una discussió amb una persona sobre un tema qualsevol fins a una bretxa entre el que els joves esperen que passi quan realitzen una acció i allò que realment passa; circumstàncies que poden desencadenar una reacció negativa (confusió, por, ira, etc). En aquest context, l'assertivitat és quasi sinònim d'autoconfiança o resiliència. Per exemple, l'última compra realitzada per un jove pot conduir-lo a sobrepasar el seu pressupost. Quan se n'adonen de que és possible que no puguin pagar el lloguer, aquest jove pot espantar-se i inundar a un professional de confiança amb missatges i trucades de telèfon. "Ajudar els joves a planejar les seves despeses, promovent les seves habilitats financeres i la seva autonomia econòmica" (56%) els pot permetre actuar amb sensatesa i afrontar les dificultats i penúries amb més autonomia.

Dominis de Coneixements Essencials

L'enquesta E-YOUTH no ha preguntat als professionals pels coneixements que consideren essencials o que desitjarien adquirir per realitzar correctament el seu treball diari. La majoria dels articles científics sobre competències professionals, relacionades amb el treball social o amb intervencions i tractaments en salut mental, i també la classificació ESCO, consideren el coneixement com un element fonamental per actuar competentment, juntament amb les habilitats, les actituds (Rodrigues et al., 2021; ESCO v.1.1.1, 2022) i l'autoeficàcia (Kangasniemi et al., 2020). Hem d'assenyalar que aquest últim element ha estat exclòs de la nostra definició de competència.

Rodrigues et al. (2021) defineix el coneixement com a "el resultat cognitiu d'haver assimilat fets, conceptes, idees i teories establertes dins d'un domini concret". Per exemple, una persona que proporciona suport a col·lectius vulnerables com a professió pot haver rebut informació i recomanacions, més o menys extenses, sobre la regulació legal de les pràctiques professionals que ha d'exercir. Sigui com sigui, el coneixement s'adquireix a través del procés educatiu formal de formacions contínues o de les experiències vitals directes²⁵.

Guiant-nos per l'ESCO, hem pogut establir els dominis de coneixement més rellevants pels perfils professionals representants dins de la mostra analitzada. És necessari puntualitzar que, després de llegir amb atenció dels continguts d'aquesta guia, hem escollit aquells camps que semblen fonamentals, diferenciant-los d'aquells altres que considerem addicionals o complementaris. En definitiva, hem delimitat tres famílies o **Dominis de Coneixement Essencials**, bàsics per a que els professionals puguin realitzar les seves tasques laborals diàries.

Fonaments pràctics

Des de que vam disseminar l'enquesta E-YOUTH dins de les organitzacions, a les quals pertanyen els socis del projecte, i a través de les seves xarxes de contactes, de ben segur vam implicar en aquesta recerca a professionals que no treballen sols. La majoria treballen en un servei, en equips o en qualsevol tipus d'agrupació. Per aquesta raó, necessiten conèixer:

- **Els requeriments legals relatius al sector social²⁶**; és a dir, "les lleis nacionals i internacionals respecte al seu camp d'intervenció".
- **Les polítiques organitzacionals²⁷**, entenent aquestes com a "conjunt de normes que regulen l'activitat de les companyies" o d'una organització sense ànim de lucre, o servei públic o parapúblic.

Els professionals poden confiar en aquest domini del coneixement per integrar-se en el seu entorn de feina d'una forma més apropiada. Tanmateix, en la mesura en què poden identificar on comencen les seves responsabilitats (o tasques) i on finalitzen aquestes i el codi ètic i deontològic que s'espera que segueixin, és menys probable que sobrepassin certs límits, que siguin negligents o que cometin errors. Per tant, podran actuar de manera que dels seus actes no es derivi cap penalització, en concepte de responsabilitat civil, per a ells ni per a l'organització a la qual pertanyen.

Recerca acadèmica i conceptes general

Un domini de coneixement fonamental, compartit pels perfils professionals contemplats en l'ESCO, està relacionat amb la recerca acadèmica i amb la literatura científica, amb els principis ètics generals i les reflexions filosòfiques que puguin derivar-se. Això inclou:

- **Teories del treball social²⁸**: "el desenvolupament i característiques de les teories relatives al treball social, basades en ciències socials i humanitats";
- **Ciències socials²⁹**: "Desenvolupament i característiques de les teories sociològiques, antropològiques, psicològiques, polítiques i socials";
- **Justícia social³⁰**: "Desenvolupament i principis dels drets humans i de la justícia social, i estratègies per aplicar-los a cada cas concret".

Aquest domini de coneixement no es va contemplar explícitament en el qüestionari i, per tant, possiblement no aparegui reflectit en els resultats obtinguts. De fet, els participants no han mencionat el paper dels coneixements acadèmics en les preguntes obertes, relatives a la seva missió o habilitats. En aquest sentit, potser, no vam trobar la forma apropiada d'interrogar-los sobre aquestes qüestions.

Grups diana

Per últim, però no per això menys important, els professionals necessiten comptar amb un coneixement bàsic i general sobre les circumstàncies que poden afectar als joves que atenen. Aquest domini de coneixement serveix per millorar els diagnòstics psicosocials que es fan; fet que convida a pensar que poden existir problemes socials, personals o relatius a la salut que s'haurien de tenir en compte a l'intervenir, però que passen desapercebuts. Bé, aquest camp de coneixement inclou:

Analitzar la literatura acadèmica requereix l'adquisició i desenvolupament d'un conjunt específic d'habilitats. En primera línia, ens trobem l'epistemologia. Per exemple, la capacitat de cercar bibliografia, de distingir entre les propostes fonamentades sobre arguments de qualitat d'aquelles altres que no es basen en premisses sòlides, etc., són destreses que, generalment, s'adquireixen en estudis de recerca universitària i no durant formacions pràctiques. Tot això ens condueix a pensar que, possiblement, per ampliar els resultats de la nostra investigació o precisar certs punts, hauriem d'haver preguntat als professionals sobre el seu bagatge acadèmic i sobre els estàndards dels seus respectius països en matèria de formació establint, d'aquesta forma, el paper que juguen les habilitats epistemològiques 'si es que realment juguen algun paper'. En qualsevol cas, aquesta última consideració treu a la llum una sèrie d'interrogants com, per exemple: un dia laboral té suficients hores per a que els professionals dediquin una estona a llegir articles i llibres? O bé, posar-se al dia en qüestions científiques és una tasca que s'ha de realitzar a casa? És més, possiblement els serveis i institucions no compten amb els recursos necessaris per subscriure's a revistes científiques o per proporcionar accés continu a les últimes publicacions.

- **El desenvolupament psicològic dels joves³¹**: aquest l'interpretem com a "les necessitats evolutives, i el desenvolupament pròpiament dit (...) dels joves, observant el seu comportament i les relacions afectives que estableixen";
- **Suport a la discapacitat³²**: aquest suport s'entén com a "conjunt específic de mètodes i pràctiques utilitzades per proporcionar ajuda i atenció a les persones amb discapacitat física, intel·lectual o derivada de dificultats d'aprenentatge";
- **Tipus de discapacitat³³**: "la naturalesa i els tipus de discapacitat com, per exemple, les físiques, cognitives, mentals, sensorials, emocionals o del desenvolupament, afecten als éssers humans, configurant les seves necessitats específiques i llurs requeriments d'accés".

Per conèixer amb més detall si els professionals consideren que aquests dominis de coneixement són importants i útils per a realitzar les seves tasques diàries, es requereix seguir investigant sobre aquesta àrea concreta.

Actituds essencials

Emprant un mètode diferent als descrits prèviament, hem pogut identificar les actituds que els professionals consideren fonamentals durant la realització de la seva feina. Hem d'aclarir que els participants han disposat d'un Glossari, format per diferents articles, on es defineixen cadascuna de les actituds i conceptes mencionats en el qüestionari.

Bé, hem demanat als professionals que valorin amb quina freqüència consideren que posen en pràctica les actituds recollides en l'enquesta (l'escala inclou com a valors límit "mai" i "sempre") i quina importància concedeixen a aquestes (els valors de l'escala van de "gens útil" a "indispensable"). És rellevant assenyalar que la majoria d'actituds són considerades de relativa importància (donar un cop d'ull a les figures 7 i 8). Els professionals, en molt poques ocasions, escullen les opcions de "mai" i "sense utilitat", amb notables excepcions relacionades amb l'actitud "Acceptació dels Altres" (només 1 professional ha assenyalat que la considera de nul·la utilitat) i "l'Assertivitat" (que el 2% de la mostra "mai" la posa en pràctica i un 1% la considera "gens útil").

Això pot indicar que els professionals opten per una actitud o altre, depenent de les circumstàncies del cas i de les seves necessitats. No obstant això, les discordances d'una dimensió a l'altre són interessant d'analitzar. Si observem discordances –específicament si una actitud és valorada com a indispensable, però no s'utilitza amb la freqüència esperada–, aquestes poden focalitzar la nostra atenció sobre una àrea en la qual els professionals desitgen millorar o aprendre noves formes d'actuar o de comportar-se.

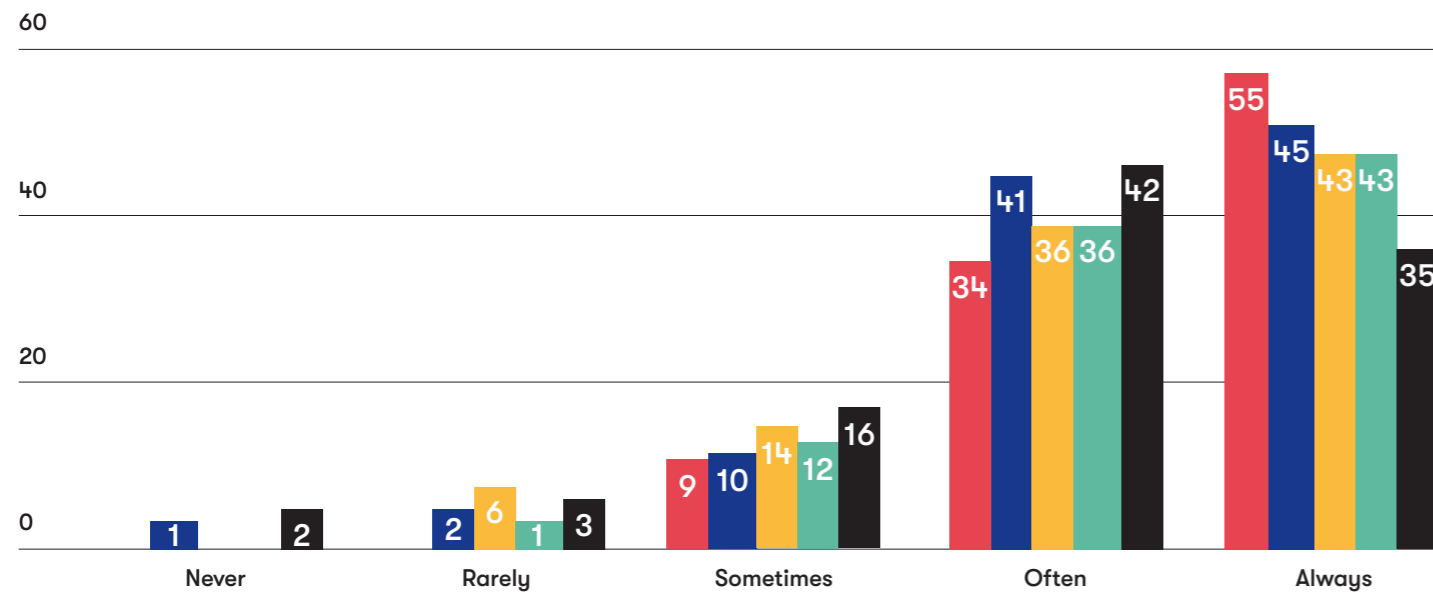


Figura 7: Actituds professionals essencials basades en la prevalença o la freqüència (en %).

Per a més detalls sobre els conceptes i/o frases indicades amb números com "1", consulteu el [glossari aquí](#).

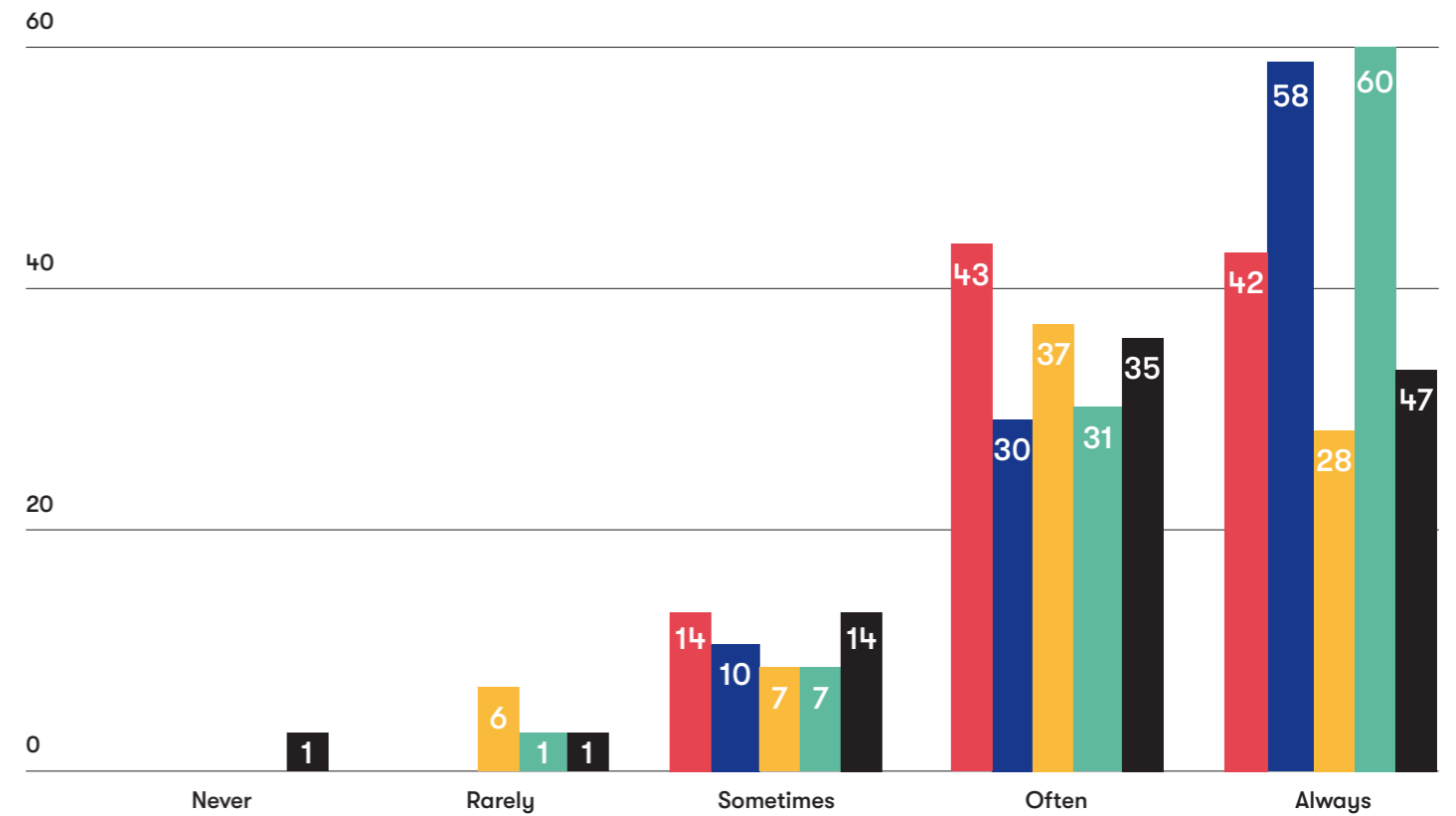


Figura 8: Actituds professionals essencials basades en la seva importància (en %).

Amb l'excepció de "l'Acceptació dels Altres"³⁴, les actituds que s'utilitzen amb major freqüència (concretament, "Sempre" o "Sovint") difereixen d'aquelles que els professionals consideren essencials (definint-les com a "Indispensables" o "Molt Útils").

Segons el que ens indiquen els professionals, empenen en les seves tasques diàries "l'Acceptació dels Altres" i una "Actitud Cooperativa". Això significa que tenen en compte els objectius, necessitats i límits personals dels joves. Tanmateix, implica que busquen activament com implicar a les persones ateses en el seu pla de suport, des de la seva conceptualització fins a la posada en pràctica d'aquest³⁵. Això últim també explica per què l'actitud "Planificació"³⁶ té un valor tant elevat en l'escala que mostra la freqüència d'ús de l'actitud. Aquests resultats són coherents amb la prevalença de les habilitats essencials analitzades en altres seccions.

També s'ha de tenir en compte que els professionals consideren que aquesta última actitud és menys important (42%) que aquella relativa a "l'autocontrol"³⁷ (60%) o que aquella altra relacionada amb "l'Assertivitat"³⁸ (47%). En seccions anteriors, hem plantejat com a hipòtesi que els professionals tendeixen a observar als joves amb Necessitats Complexes com a un problema a resoldre. En aquesta línia, els participants han donat molta importància a actituds que els permeten "mantenir la calma"; no obstant això, reconeixen que les utilitzen sovint (47%) i no en totes les situacions i davant de totes les problemàtiques (41%) que afronten. Això pot indicar que no són capaços de mantenir la calma i una actitud positiva tan sovint com voldrien quan ajuden als joves a prendre decisions, amb les quals no sempre estan d'acord, o quan els usuaris atesos mostren un pobre control d'impulsos. Tanmateix, aquesta realitat reflecteix que els participants poden estar interessats a rebre formació i eines per mantenir a ratlla el seu temperament.

Conclusió

A la llum de tots aquests elements, l'anàlisi comparatiu realitzat entre els resultats obtinguts a través del qüestionari E-YOUTH i la classificació ESCO ens ha ajudat a dissenyar un perfil competencial dels professionals, contemplant les **Habilitats**, els **Coneixements** i les **Actituds** fonamentals per proporcionar suport a joves amb Necessitats Complexes. Les habilitats i actituds que han definit com a essencials mostren de forma genuïna quina postura adopten davant dels joves que necessiten el seu suport i com contempen el seu paper, considerant les metes, necessitats i interessos de les persones ateses.

Sense cap dubte, els professionals han demostrat estar compromesos amb la construcció de vincles socioafectius, basats en la confiança recíproca, amb els joves amb Necessitats Complexes. Hi ha dos factors que fan palès aquest compromís: primer, admeten llurs limitacions personals, a nivell emocional, quan es mostren preocupats pel que fa a la seva capacitat per a gestionar situacions estressants; i, en segon lloc, s'impliquen en donar continuïtat a un pla de suport després d'abordar un moment de crisi. S'ha d'assenyalar que les dades recollides reflecteixen que els participants desitgen implementar pràctiques més inclusives, en qualsevol dels sectors professionals on intervenen; i, en general, perseguen la construcció d'una societat més inclusiva; una comunitat que sigui capaç d'acceptar als joves amb els seus defectes i virtuts.

Per altra banda, els professionals han identificat una sèrie de circumstàncies que obstaculitzen la realització de les tasques diàries. La primera problemàtica que han assenyalat és "la falta de confiança i les barreres emocionals que els joves han construït com a conseqüència d'un passat trist, dany i d'experiències traumàtiques" (73%). Tanmateix, els participants han reafirmat que circumstàncies que s'han de tenir en compte són "els problemes i mancances que tenen els joves per gestionar les seves emocions, frustracions, impulsivitat i/o tendències agressives" (58%). Per últim, també s'han assenyalat "els estereotips comunitaris" (57%) i "l'aïllament social" (53%) com a condicions que dificulten que els joves busquin ajuda en el seu entorn. Més enllà això, uns quants professionals han indicat que és necessari adquirir noves habilitats i coneixements (6 i 9%, respectivament).

Aquests resultats són coherents amb les observacions prèvies, relatives a que els professionals acostumen a percebre als joves sota el prisma de la conflictivitat, entenent-los com a un problema que han de resoldre. Això dificulta que reflexionin sobre les seves pràctiques i intervencions. En qualsevol cas, remarquem que és necessari investigar més sobre la paradoxa existent entre les metes dels professionals 'ajudar als joves a conquistar nous graus d'autonomia i independència' i els seus biaixos, que dificulten que assolixin aquestes fites. Més enllà d'això, els principals riscos ètics poden derivar de no tenir en compte l'agència dels professionals, la seva experiència i el coneixement directe que han adquirit, així com d'imposar tasques que, tot i que són necessàries, impliquen destinar temps i energia com, per exemple, el mantenir-se al dia de les noves troballes científiques.

A partir d'aquesta anàlisi, la resta de materials (metodologies d'intervenció, pautes pedagògiques, recull d'eines i recomanacions polítiques) s'encarregaran d'abordar aspectes complementaris dels suports i atencions proporcionades a aquells joves que afronten situacions complexes. Aquests materials aportaran més informació sobre com adquirir i desenvolupar habilitats, coneixements i actituds, promovent que els professionals es tornin comunicadors més eficaços i consellers més destres.

Referències

Gloria Alvarez-Bernardo, Ana Belen Garcia-Berben, Adrian Salvador Lara-Garrido, 2022, "Cultural Competence and Social Work: Sexual and Gender Diversity in Two Universities in the South of Europe", *Journal of Homosexuality*,

Cedefop, 2023, VET Toolkit for Empowering NEETs, Source of support of young people neither in employment, education or training, <https://www.cedefop.europa.eu/en/tools/neets>

Joan C. Chrisler, Angela Barney, Brigida Palatino, 2016, "Ageism can be Hazardous to Women's Health: Ageism, Sexism and Stereotypes of Older Women in the Healthcare System", *The Society of the Psychological Study of Social Issues*, Vol. 72, pp. 86-104, DOI: 10.1111/josi.12157

European Commission, 2022, European Skills, Competences, Qualifications and Occupations v.1.1.1., <https://esco.ec.europa.eu/en>

European Commission, 2021, "European Pillar of Social Rights", Publications Office of the European Union, <https://op.europa.eu/webpub/empl/european-pillar-of-social-rights/en/>

Eurostat, 2019, "Glossary: Young people neither in employment nor in education and training (NEET)", *Statistics Explained*, ISSN 2443-8219, [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:Young_people_neither_in_employment_nor_in_education_and_training_\(NEET\)](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Glossary:Young_people_neither_in_employment_nor_in_education_and_training_(NEET))

Sarah Hamed, Suruchi Thapar-Björkert, Beth Maina Ahlberg, 2020, "Racism in European Health Care: Structural Violence and Beyond", *Qualitative Health Research*, SageJournals, DOI: 10.1177/1049732320931430

Mari Kangasniemi, Sugen Karki, Ari Voutilainen, Reetta Saarnio, Leena Viinamäki, Arja Häggman-Laitila, 2020, "The value that social workers' competencies add to health care: An integrative review", *Review article, Health and Social Care in the Community*, N°403, John Wiley & Sons Ltd, DOI: 10.1111/hsc.13266

Margarida Rodrigues, Enrique Fernandez-Macias, Matteo Sostero, 2021, "A unified conceptual framework of tasks, skills and competences", *JRC Working Papers Series on Labour, Education and Technology*, No. 2021/2, European Commission, Joint Research Centre (JRC), Seville

Abigail M. Ross, Elaine P. Congress, Sara Matsuzaka, 2018, "Intersectionality, Social Work, and Health", in Janna C. Heyman, Elaine Congress (eds.), *Health and Social Work: Practice, Policy and Research*, Springer Publishing Company, pp. 51-63

Glossari

¹ Eurostat, 2019, "Glossari: joves que ni treballen ni estudien (NINIS); estadístiques explicades, ISSN 2443-8219, ([enllaç de la font](#))

² Eurostat, 2023 "Estadístiques sobre gent jove que ni treballa ni estudia" ([enllaç de la font](#))

³ Kit d'eines per empoderar als NINIS, "Identify" ([enllaç de la font](#))

⁴ Margarida Rodríguez, Enrique fernandez-Macias, Matteo Sostero, 2021, "Marc conceptual unificat de tasques, habilitats i competències", Series d'Articles JRC sobre Treball, Educació i Tecnologia, N°. 2021/2, Comisió Europea, Centre de Recerca Conjunt (JRC), Seville.

⁵ Ídem.

⁶ "Prestar atenció a allò que la persona explica, pacientment i entenent els seus comentaris, plantejant preguntes apropiades i sense interrompre-la en moments inapropiats; sent capaç d'escoltar curosament les necessitats dels (...) usuaris dels serveis o dels altres, i proporcionant solucions d'acord a aquestes". ([Enllaç HCQOE](#))

⁷ Identificar l'opressió en la societat, en l'economia, en les diverses cultures i en els grups socials, actuant com a professional d'una forma no opressiva, promovent que els usuaris dels serveis realitzin les accions que creguin convenientes per millorar llurs vides i capacitant als ciutadans per que aquests siguin capaços de transformar el seu entorn d'acord als seus propis interessos. ([Enllaç HCQOE](#))

⁸ "Treballar d'acord a principis organitzacionals i de gestió i a valors, centrant-se en els drets humans i en la justícia social". ([ESCO HCQOE](#))

⁹ "Acceptar la pròpia capacitat per realitzar les activitats professionals atribuïdes i reconèixer els límits de l'abast de la pròpia pràctica i competències ([Enllaç HCQOE](#)).

¹⁰ "Reconèixer les pròpies emocions i també les alienes, distingir-les correctament i observar com poden influenciar el nostre ambient i les interaccions socials que s'estableixen i què pot fer-se per gestionar-les" ([Enllaç HCQOE](#)).

¹¹ "Treballar amb dos o més persones o grups involucrats en una desacord o disputa per conduir-los cap a un acord, compromís i solució". ([Enllaç HCQOE](#))

¹² "Mantenir un estat mental temperat i actuacions efectives sota pressió o en circumstàncies adverses" ([Enllaç HCQOE](#))

¹³ "Demostrar resiliència i trobar formes de resoldre o gestionar els efectes derivats de patir esdeveniments vitals difícils" ([Enllaç HCQOE](#))

¹⁴ "Analitzar la situació social dels usuaris cercant l'equilibri entre la curiositat i el respecte en tots els diàlegs que s'estableixin, considerant llurs famílies, organitzacions i comunitats i els riscos associats, i identificar els recursos disponibles per satisfer les seves necessitats fisiològiques, emocionals i socials." ([Enllaç HCQOE](#))

¹⁵ "Participar en converses i debats per identificar les expectatives, els requisits, els desitjos, les necessitats i els problemes dels clients, treballadors, estudiants i de la resta". ([Enllaç HCQOE](#))

¹⁶ "Guiar-se per les polítiques i procediments existents en matèria de valoració de riscos per portar a terme una anàlisi curós, donant les passes necessàries per minimitzar el risc analitzat." ([Enllaç HCQOE](#))

¹⁷ "Encoratjar i donar suport a joves durant la realització d'activitats socioculturals dins de l'organització de la seva comunitat, promovent el desenvolupament d'habilitats relatives a l'oci i al treball". ([Enllaç HCQOE](#))

¹⁸ "Treballar amb menors i joves amb l'objectiu d'identificar les habilitats i les destreses que necessitaran per convertir-se en ciutadans i en persones adultes i per preparar-se per viure de forma autònoma". ([Enllaç HCQOE](#))

¹⁹ L'enunciat original, introduït en l'enquesta, és "promoure, protegir i defensar la inclusió socials dels joves i el seu accés a activitats culturals, educatives i de lleure. Tanmateix, es contempla la promoció de la seva inserció al mercat laboral". En canvi, la definició ESCO sobre la promoció de la inclusió dels col·lectius vulnerables assenyala: "Promoure la inclusió en els serveis socials i de salut i el respecte davant la diversitat de creences, cultures, valors i preferències, tenint en compte la importància de la igualtat i la diversitat". ([Enllaç HCQOE](#))

²⁰ "Parlar per i en nom de les persones ateses, utilitzant habilitats comunicatives i coneixements sobre camps rellevants amb l'objectiu d'atendre als col·lectius menys avantatjats". ([Enllaç HCQOE](#))

²¹ "Atendre als altres per a que puguin accedir a serveis socials, d'assistència legal i d'altre naturalesa i a beneficis, incloent remissions a altres professionals i organitzacions". ([Enllaç HCQOE](#))

²² "Facilitar la inclusió de persones amb discapacitat en llur comunitat i proporcionar-lis suport per establir i mantenir vincles constructius a través de l'accés a activitats comunitàries, llocs de reunió i serveis". ([Enllaç HCQOE](#))

²³ "Proporcionar suport a les persones en activitats administratives com comprar, anar al banc o pagar factures". ([Enllaç HCQOE](#)).

²⁴ "Garantir que els pacients i els seus familiars estan informats sobre els riscos i beneficis dels tractaments proposats o procediments de forma que puguin donar el consentiment informat, implicant-los en el procés de cura i tractament". ([Enllaç HCQOE](#))

²⁵ Rodríguez et al., 2021, (...)

²⁶ [Enllaç HCQOE](#)

²⁷ [Enllaç HCQOE](#)

²⁸ [Enllaç HCQOE](#)

²⁹ [Enllaç HCQOE](#)

³⁰ [Enllaç HCQOE](#)

³¹ [Enllaç HCQOE](#)

³² [Enllaç HCQOE](#)

³³ [Enllaç HCQOE](#)

³⁴ El Glossari E-YOUTH defineix l'Acceptació dels Altres com que "els professionals i/o les famílies respecten i accepten els objectius dels joves, els seus projectes i interessos vitals. Tot i que és difícil entendre completament el comportament, emocions i/o les dificultats socials dels altres, aquesta actitud facilita la comunicació entre els professionals que proporcionen suport a col·lectius vulnerables i els joves amb els quals treballen".

³⁵ Ídem: "Els professionals –i les persones en general– que han desenvolupat aquesta actitud tenen en compte les opinions, els interessos i les necessitats dels joves. A més, poden interpretar aquesta actitud com a mecanisme per promoure la participació dels col·lectius atesos en tots els processos i intervencions rellevants relacionats amb el seu benestar. Aquesta Actitud Cooperativa suposa escoltar activament i, com a mínim, tractar d'entendre els sentiments dels joves per garantir que cooperen activament.

³⁶ Ídem: "Tot i que està estretament relacionada, aquesta actitud no s'ha de confondre amb l'habilitat que hem anomenat Pensament Crític. Mentre aquesta última destresa requereix analitzar diferents opcions i les conseqüències associades amb aquestes –així com la qualitat de les intervencions professionals– l'actitud definida com a "Planificació" fa referència exclusivament a que els professionals i/o les famílies intenten preveure el futur, dissenyant plans d'acció i posant en pràctica estratègies apropiades per assolir les metes dels joves atesos. En altres paraules, el Pensament Crític es centra en la pràctica i autoreflexió dels professionals, i la Planificació està relacionada amb els plans de suport que poden plantejar-se".

³⁷ Ídem: "Els professionals i/o les famílies han d'afrontar i superar situacions estressants, donats els comportaments potencialment disruptius i/o reaccions violentes dels joves. En aquestes circumstàncies, qualsevol persona pot experimentar cert nerviosisme i emocions negatives de diversa índole. A més, els professionals i/o les famílies poden necessitar actuar davant de problemàtiques, sense haver tingut el temps necessari per analitzar els riscos i les conseqüències potencials. Per tant, l'Autocontrol fa referència a la capacitat de gestionar emocions i pensaments negatius; actitud de vital rellevància per a mantenir el control sobre les reaccions impulsives.

³⁸ Ídem: "Els professionals i/o les famílies que tracten d'ajudar a joves amb Necessitats Complexes estan sotmeses a una elevada càrrega emocional. Sota aquestes circumstàncies, fàcilment poden reaccionar amb impulsivitat, sense raonar, perdent la confiança d'aquests joves. No obstant això, algú amb suficient Assertivitat és capaç de controlar les seves reaccions defensives i/o instintives i de mantenir una actitud pacient quan experimenten estrès".



Cross-sectoral competence profile

For **professionals** working with **NEETS**

Current position
Since
Diploma

Personality

Planning —●— Improvisation

Assertiveness —●— Diffidence

Impulsiveness —●— Self Control

Cocreation —●— One-sided

Prejudice —●— Acceptance



Competence is less something we have than a way to describe how we are doing in doing a task. To do well when working with young people in complex situations, one must have and combine the relevant skills, knowledge and attitudes, described above and below.

Priorities

Autonomy & social inclusion

Work for the empowerment of youth, for their ability to advocate and make important choices for themselves

Resource management

Work to build young people's financial skills and budget properly

Risk assessment & migration

Work to prevent crisis or conflictual situations with young people, avoiding legal liability

Qualities

Observation

Understand young people's environment to spot strengths, skills and resources

Active listening

Know when and what questions to ask, know when not to interrupt

Mediation

Help resolve conflicts or misunderstandings without taking sides

Communication

Adapt to people's cognitive capabilities when providing them with information

Social skills

Listening with empathy

Understand without interpreting the challenges young people face and what their needs, interests and goals are for themselves

Emotional intelligence

Promote young people's self awareness and ability to de-escalate internal crisis

Positivity

Face distressing situations with an even temper, and keep young people hopeful

Counselling skills

Assessing situations

Identifying preferences, wishes and needs, obstacles and difficulties

Support decision making

Teach young people to imagine the most probable outcomes of their choices

Define goals

Help young people set life goals for themselves and strategise on how to fulfill them

Life skills

Promote social inclusion

Advocate for young people and build inclusive work environments

Navigate institutions

Assists young people in accessing ordinary services they need

Improve self reliance

Help young people become able to manage their own personal affairs and their resources

Knowledge

Policies

Know about and abide by crisis, resource and team management policies as well as inter- and national laws

Social sciences & humanities

Stay alert on latest academic publications in one's work field and be able to reflect ethically on work practices

Disability types & care

Know about the health factors that can affect youth and how to treat or care for them

This competence profile was outlined using the e-Youth 2022 online survey which reached 86 professionals from Belgium, Denmark, France, Slovenia and Spain. It serves as a map of professionals' current skills, knowledge and attitudes that they use when working with NEETS or young people in complex situations.

Created by the Udaf 82
Contact



Cofinanciado por
la Unión Europea



CC BY-SA 4.0 LEGAL CODE
Attribution-ShareAlike 4.0
International

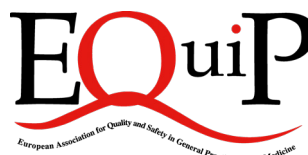
Un projecte de

support
GIRONA

Amb la col·laboració



COCEMFE
Sevilla



Mental
Health
Europe



Udaf
Tarn-
et-Garonne

UNIS POUR LES FAMILLES



ozara

"Empowering Youth Individuals with fewer opportunities towards citizenship"

Número d'identificació del projecte: **2021-1-ES02-KA220-YOU-000028882**

El suport de la Comissió Europea per a la producció d'aquesta publicació no constitueix una aprovació del contingut, el qual reflecteix únicament les opinions dels autors, i la Comissió no es fa responsable de l'ús que es pugui fer de la informació continguda en la mateixa.

